

Brochure klachtenprocedure

In deze brochure vindt u informatie over de klachtenprocedure van Stichting Rosengaerde. Rosengaerde is aangesloten bij de Regionale Klachtencommissie te Zwolle en bij de geschillencommissie via Actiz (branchevereniging verpleeghuizen).

In Rosengaerde doet een ieder zijn best om de gevraagde zorg en diensten optimaal te kunnen verlenen. Het kan echter voorkomen dat er zaken zijn waar u minder tevreden over bent en die u graag onder de aandacht wilt brengen. Dat kan gelden voor u als cliënt, maar ook voor familie, mantelzorger en bezoeker. U hebt dan de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

Heeft u een klacht dan zijn de volgende stappen mogelijk:

1. Wij adviseren u de klacht eerst te bespreken met de betrokken medewerker. De medewerker probeert de klacht in overleg met u op te lossen.
2. Bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een klacht indienen bij de leidinggevende of bij de klachtenfunctionaris. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
3. Binnen Rosengaerde hebben we een klachtenfunctionaris. Haar naam is Marieke Postema (binnen Rosengaerde werkzaam als kwaliteitsadviseur) en zij helpt u graag verder met de klacht.
4. U kunt een klacht schriftelijk in de daarvoor bestemde brievenbus bij de receptie deponeren.
5. U kunt uw klacht ook digitaal verzenden via onze website: <https://www.rosengaerde.nl/over-rosengaerde/klachtenprocedure/>
6. U hebt tevens de mogelijkheid om rechtstreeks een klacht in te dienen bij de regionale klachtencommissie Zwolle (contactgegevens zie hieronder).

BOPZ gerelateerde klacht

Mocht uw klacht gaan over artikel 41 BOPZ, dan zal deze worden behandeld door onze externe klachtencommissie. BOPZ (per 1 januari 2020 wordt dit de Wet zorg en dwang) is de afkorting van Bijzondere opnemings in psychiatrische ziekenhuizen. In deze wet staat wanneer dwang mag en wat de rechten zijn. De externe klachtencommissie is onafhankelijk en werkt regionaal onder de naam 'Klachtencommissie zorg Zwolle'. Wanneer u uw klacht wil indienen bij de externe klachtencommissie, kunt u dit formulier invullen: <https://www.rosengaerde.nl/klachtenformulier/>. Hebt u liever rechtstreeks contact? U bereikt de externe klachtencommissie via 038 – 339 42 91 of via info@klachtenciezorgzwolle.nl.

Tot slot

Wellicht hebt u na het lezen van deze informatie nog vragen. Neem dan gerust contact op met klachtenfunctionaris Marieke Postema. U bereikt haar via 0529 – 431 541.